



Passos Iniciais

Business PCs

Número de Peça: 384106-201

Maior de 2005

Utilize este guia depois de ter concluído as etapas detalhadas no guia *Instalação Rápida*. Ele lhe ajudará a configurar o software fornecido pela fábrica. Também inclui informações básicas de solução de problemas caso você tenha dificuldades durante o processo de configuração inicial.

© Copyright 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P.
As informações contidas neste documento estão sujeitas a alteração sem aviso.

Microsoft e Windows são marcas registradas da Microsoft Corporation nos Estados Unidos e em outros países.

As únicas garantias para produtos e serviços HP são as estabelecidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nenhuma parte deste documento deve ser inferida como constituindo uma garantia adicional. A HP não será responsável por omissões, erros técnicos ou erros editoriais contidos neste documento.

Este documento contém informações de propriedade da HP protegidas por direitos autorais. Nenhuma parte deste documento pode ser fotocopiada, reproduzida ou traduzida para qualquer outro idioma sem a permissão prévia e por escrito da Hewlett-Packard Company.



ADVERTÊNCIA: O texto apresentado dessa maneira indica que a não observância das orientações poderá resultar em lesões corporais ou morte.



CUIDADO: O texto apresentado dessa maneira indica que a não observância das orientações poderá resultar em danos ao equipamento ou a perda de informações.

Passos Iniciais

Business PCs

Primeira Edição: Maio de 2005

Número de Peça: 384106-201

Sumário

Instalação e Personalização do Software	1
Instalação do Sistema Operacional	1
Atualizações de Segurança da Microsoft.	2
Instalação de Atualizações Críticas da Microsoft que Estão Carregadas no Sistema.	2
Downloads das Atualizações do Web Site Microsoft Windows Update	3
Acessibilidade	4
Instalação ou Atualização de Drivers de Dispositivos	5
Personalização da Exibição do Monitor	6
Proteção ao Software	6
Transferência de Arquivos e Configurações	6
Restauração do Software	7
Desligando o Computador	7
Localizar Mais Informações.	8
Utilização do CD Documentação e Diagnósticos	10
Antes de Ligar para o Suporte Técnico	11
Dicas Úteis	14
Solução de Problemas Básicos.	16
Solução de Problemas Gerais	17
Solução de Problemas de Instalação de Hardware.	24
Interpretação das Luzes de Diagnóstico e Códigos Sonoros.	27

Passos Iniciais

Instalação e Personalização do Software



CUIDADO: Até o sistema operacional ser instalado com sucesso, não inclua dispositivos de hardware opcionais ou de terceiros no computador. Isso pode causar erros e impedir o sistema operacional de ser instalado adequadamente.



Verifique se existe uma abertura de 4 polegadas (10,2 cm) na parte traseira da unidade e acima do monitor para permitir a necessária ventilação.

Instalação do Sistema Operacional

Na primeira vez que você liga o computador, o sistema operacional é instalado automaticamente. Este processo leva aproximadamente 5 a 10 minutos, dependendo de qual sistema operacional está sendo instalado. Leia e siga cuidadosamente as instruções na tela para concluir a instalação.



CUIDADO: Quando a instalação automática tiver começado, NÃO DESLIGUE O COMPUTADOR ATÉ O PROCESSO ESTAR CONCLUÍDO. Desligar o computador durante o processo de instalação pode danificar o software que faz funcionar o computador ou impedir sua instalação adequada.



Caso o computador seja fornecido com mais de uma linguagem de sistema operacional na unidade de disco rígido, o processo de instalação pode levar até 60 minutos.

Caso o computador não seja fornecido com um sistema operacional Microsoft, algumas partes deste documento não se aplicam. Para concluir a instalação do sistema operacional e as instruções de configuração, consulte a documentação do sistema operacional. Depois que o sistema operacional for instalado, informações adicionais estão disponíveis na ajuda online.

Atualizações de Segurança da Microsoft

Este sistema, fornecido a você pela fábrica da HP, contém as atualizações Críticas da Microsoft que estavam disponíveis no momento do desenvolvimento, prontas para instalação. A HP e a Microsoft recomendam veementemente que você instale as Atualizações de Segurança da Microsoft carregadas no seu sistema e, em seguida, conecte-se ao Web site de atualização do Microsoft Windows para adquirir atualizações adicionais críticas de Segurança da Microsoft recomendadas para seu sistema operacional.

Instalação de Atualizações Críticas da Microsoft que Estão Carregadas no Sistema

Instale as atualizações críticas que foram carregadas no sistema antes de se conectar à Internet.

1. Clique em **Iniciar > Todos os programas > Software Setup**. A tela **Bem-vindo** aparece.
2. Na tela Bem-vindo, clique em **Avançar**.
 - a. Se **Microsoft Windows XP Service Pack Hotfixes** aparecer como uma opção de aplicativo de **Software Setup**, verifique se ela está marcada.

- b. Se **Microsoft Windows XP Service Pack Hotfixes** não aparecer como uma opção de aplicativo de **Software Setup**, então as atualizações foram previamente instaladas na fábrica. Clique em **Cancelar** e prossiga para a etapa 5.
3. Clique em **Avançar** para prosseguir com a instalação.
Será exibida uma barra de status indicando o progresso da instalação.
4. Na janela de Configuração Concluída, clique em **Concluir** para reiniciar o computador.
5. Prossiga com as etapas na seção **Downloads das Atualizações do Web site Microsoft Windows Update** para assegurar que você tem todas as atualizações mais recentes para seu sistema.

Downloads das Atualizações do Web Site Microsoft Windows Update

1. Para configurar sua conexão à Internet, clique em **Iniciar > Internet Explorer** e siga as instruções na tela.
2. Assim que a conexão à Internet tiver sido estabelecida, clique no botão **Iniciar**.
3. Selecione o menu **Todos os programas**.
Clique no link **Windows Update** na parte superior do menu.
Você será direcionado para o **Web site Microsoft Windows Update**.
Pode ser que apareçam uma ou mais janelas instantâneas que lhe pedirão para instalar um programa em www.microsoft.com.
4. Clique em **Sim** para instalar os programas em www.microsoft.com.

5. Clique no link **Procurar por atualizações** quando ele aparecer.

Depois da procura, clique no link **Atualizações críticas e Service Packs** quando ele aparecer sob o cabeçalho **Selecionar as atualizações a serem instaladas**.

Aparecerá uma lista de atualizações com todas as atualizações selecionadas por padrão.

Recomenda-se que você instale todas as atualizações relacionadas nesta seção.

6. Clique no link **Revisar e instalar atualizações**.
7. Clique no botão **Instalar agora**. Isto irá iniciar o download das atualizações críticas e sua instalação automática.
8. Depois que as atualizações tiverem sido instaladas, o Windows XP solicitará que a máquina seja reiniciada. Certifique-se de salvar quaisquer arquivos ou documentos que possam ter sido abertos antes da reinicialização. Em seguida, selecione **Sim** para reinicializar a máquina.

Acessibilidade

A HP se compromete a projetar produtos, serviços e programas com facilidade de uso e acessibilidade aprimoradas para todos os clientes. Os produtos HP com Microsoft Windows XP pré-instalado, ou que estão prontos para o XP, são projetados para acessibilidade. Estes produtos são testados com produtos Assistive Technology (tecnologia de apoio) líderes da indústria para garantir acesso igual—a qualquer momento, em qualquer lugar. . . para todos.

Instalação ou Atualização de Drivers de Dispositivos

Ao instalar dispositivos de hardware opcionais após a instalação do sistema operacional ser concluída, você também deve instalar os drivers para cada um dos dispositivos.

Se o diretório I386 for solicitado, substitua a especificação do caminho por **C:\i386**, ou utilize o botão **Procurar** na caixa de diálogo para localizar a pasta i386. Esta ação direciona o sistema operacional para os drivers apropriados.

Você pode obter o mais recente software de suporte, incluindo o software de suporte para o sistema operacional em: www.hp.com.br/suporte. Selecione seu país e idioma, selecione **Download de drivers e software**, digite o número do modelo de seu computador, e pressione **Enter**.

Também é possível obter o software de suporte mais recente em CDs. O Web site a seguir fornece informações sobre como adquirir uma assinatura do CD do software de suporte.

<http://h18000.www1.hp.com/support/files/desktops/us/purchase.html>



Se o computador tiver uma unidade óptica de gravação, instale o aplicativo apropriado para que possa gravar na unidade (consulte o CD que veio com o sistema).

Personalização da Exibição do Monitor

Se você desejar, pode selecionar ou alterar o modelo do monitor, taxas de atualização, resolução de tela, definições de cor, tamanhos de fonte e configurações de gerenciamento de energia. Para isso, clique com o botão direito na área de trabalho do Windows, e clique em Propriedades para alterar as configurações

do vídeo. Para obter mais informações, consulte a documentação online fornecida com o utilitário do controlador gráfico ou a documentação do seu monitor.

Proteção ao Software

Para proteger o software contra danos ou perdas, será necessário manter uma cópia de segurança de todos os programas, aplicativos e arquivos de sistema armazenados na unidade de disco rígido. Consulte a documentação do sistema operacional ou do utilitário de backup para obter instruções sobre como fazer cópias de backup dos arquivos de dados.

Transferência de Arquivos e Configurações

Utilize o Assistente de Transferência de Arquivos e Configurações do Microsoft Windows XP para mover arquivos e configurações do computador antigo para o novo. Clique em **Iniciar > Todos os programas > Acessórios > Ferramentas de sistema > Assistente para transferência de arquivos e configurações**.

Restauração do Software

Restaure o sistema operacional e software original instalado na fábrica, utilizando o CD *Restore Plus!*, e outros CDs fornecidos com o computador. Leia cuidadosamente as instruções fornecidas para a solução de restauração que acompanha o computador.

Para solucionar problemas deste CD, entre em contato com o suporte ao cliente.

Desligando o Computador

Para desligar adequadamente o computador, primeiro desligue o software do sistema operacional. No Microsoft Windows XP Professional, clique em **Iniciar > Desligar**. No Microsoft Windows XP Home, clique em **Iniciar > Desligar o computador**. O computador é desligado automaticamente.

Dependendo do sistema operacional, pressionar o botão Liga/Desliga faz com que o computador entre em modo de pouca energia ou "de Espera", em vez de desligar automaticamente. Isso permite poupar energia sem fechar aplicativos; mais tarde, é possível iniciar utilizando o computador imediatamente sem ter de reiniciar o sistema operacional e sem perder nenhum dado.



CUIDADO: Forçar o desligamento do computador manualmente ignora o modo de Espera e pode causar perda de dados que não foram salvos.

Para forçar manualmente o computador, pressione e mantenha pressionado o botão de alimentação durante 4 segundos.

Em alguns modelos é possível reconfigurar o botão de alimentação para operar no modo Liga/Desliga executando o utilitário Computer Setup. Consulte o *Guia do Utilitário de Configuração (F10) do Computador* no *CD Documentação e Diagnósticos* para obter mais informações sobre como utilizar Computer Setup.

Localizar Mais Informações

Consulte o *CD Documentação e Diagnósticos* para obter informações adicionais sobre produtos, em um formato PDF de fácil acesso. O CD contém as seguintes publicações:

- *Instalação Rápida* (disponível em versão impressa e Adobe Acrobat PDF no CD Documentação). Ajuda a conectar o computador e os dispositivos periféricos.
- *Passos Iniciais* (disponível em versão impressa e em PDF no CD Documentação). Ajuda a configurar software fornecido pela fábrica; também inclui informações básicas para solução de problemas caso você encontre problemas durante o início do processo de inicialização.
- *Guia de Hardware* (PDF no CD Documentação). Fornece uma visão geral do hardware do produto, bem como instruções para atualizar esta série de computadores e inclui informações sobre baterias de RTC, memória e fonte de alimentação.
- *Guia do Utilitário de Configuração (F10) do Computador* (PDF no CD Documentação). Fornece instruções sobre o uso desta ferramenta para reconfigurar ou modificar as configurações padrão para fins de manutenção ou para instalar novos dispositivos de hardware.
- *Guia de Gerenciamento de Desktops* (PDF no CD Documentação). Fornece definições e instruções “como fazer” para segurança e recursos de Intelligent Manageability (Gerenciamento Inteligente) pré-instalados em determinados modelos.
- *Guia de Comunicações de Rede e Internet* (PDF no CD Documentação). Fornece informações de conexão em rede e instruções básicas para instalar drivers de dispositivos e utilizar recursos de controlador de interface de rede (NIC) pré-instalados em determinados modelos de computadores desktop; também fornece informações sobre Provedores de serviço de Internet e como utilizar a Internet.
- *Guia de Solução de Problemas* (PDF no CD Documentação). Um guia abrangente que fornece dicas úteis para solucionar problemas deste computador e cenários para resolver

possíveis problemas de hardware ou software; inclui informações sobre códigos de diagnóstico, assim como informações sobre como executar o utilitário de diagnósticos.

- *Guia Informações de Normas e Segurança* (PDF no CD Documentação). Fornece informações de normas e segurança que garantem a conformidade com as normas canadenses, norte-americanas e diversas normas internacionais.



Se você não tiver uma unidade óptica com capacidade de leitura de CD, é possível fazer download da documentação do produto na Web em <http://www.hp.com.br/suporte>. Selecione seu país e idioma, selecione **Consulte informações sobre suporte e solução de problemas**, digite o número do modelo do computador, e pressione **Enter**.

Utilização do CD Documentação e Diagnósticos

1. Insira o CD na unidade óptica.

Pode ocorrer um pequeno atraso enquanto o software no CD verifica as configurações regionais do Windows. Caso não seja encontrada uma versão recente do Adobe Acrobat ou Acrobat Reader no computador, ela será instalada automaticamente do CD.

2. Leia e siga as instruções para concluir a instalação.

O menu e os guias são exibidos no idioma escolhido durante a configuração inicial do sistema ou conforme for especificado posteriormente nas configurações regionais do Windows. Se as configurações regionais não corresponderem a um dos idiomas aceitos no CD, o menu e os guias são exibidos em inglês.

3. Clique no título do guia que você deseja ler.

Se não houver atividade na unidade de CD-ROM durante dois minutos ou mais, pode ser que a execução automática não esteja ativada no computador.

Para executar o CD *Documentação e Diagnósticos*, se não for executado automaticamente:

1. Clique em **Iniciar > Executar**.

2. Digite:

X:\DocLib.exe

(onde **X** é a letra da unidade de disco designada para a unidade óptica)

3. Clique em **OK**.

Se o computador estiver executando um sistema operacional Linux, o CD *Documentação e Diagnósticos* não será executado automaticamente. Para visualizar o conteúdo do CD, faça o download e instale o Adobe Acrobat Reader para Linux em www.adobe.com.

Antes de Ligar para o Suporte Técnico

Se você estiver enfrentando problemas com o computador, tente executar as soluções apropriadas abaixo para tentar isolar o problema exato antes de ligar para o suporte técnico.

- Execute o utilitário diagnósticos. Consulte o *Guia de Solução de Problemas* no CD *Documentação e Diagnósticos* para obter mais informações.
- Execute o Auto-teste do Sistema de Proteção de Unidade (DPS - Drive Protection System) no utilitário Computer Setup. Consulte a seção *Guia do Utilitário de Configuração (F10) do Computador* no CD *Documentação e Diagnósticos* para obter mais informações.



O software Auto-teste do Sistema de Proteção de Unidades (DPS) só está disponível em alguns modelos.

- Verifique se o LED de alimentação na parte frontal do computador está piscando em vermelho. As luzes piscando são códigos de erro que ajudarão a diagnosticar o problema. Consulte a seção “[Interpretação das Luzes de Diagnóstico e Códigos Sonoros](#)” na página 25 neste guia para obter detalhes.
- Se a tela estiver vazia, ligue o monitor em outra porta de vídeo no computador, se disponível. Ou troque o monitor por outro que esteja funcionando corretamente.
- Caso esteja conectado em rede, conecte outro computador com um cabo diferente na rede. Pode estar havendo um problema no conector de rede ou cabo.
- Caso tenha adicionado recentemente algum novo hardware, remova-o e veja se o computador funciona corretamente.
- Caso tenha adicionado recentemente algum novo software, desinstale-o e veja se o computador funciona corretamente.
- Inicialize o computador no Modo de Segurança para verificar se ele será inicializado sem todos os drivers carregados. Ao inicializar o sistema operacional, utilize-se "Última configuração conhecida."
- Consulte o abrangente suporte técnico online em www.hp.com.br/suporte.
- Consulte a seção “[Dicas Úteis](#)” na página 13 neste guia para obter mais sugestões gerais.
- Consulte o abrangente *Guia de Solução de Problemas* no CD *Documentação e Diagnósticos* para obter informações mais detalhadas.
- Execute o *CD Restore Plus!*.



CUIDADO: A execução do CD Restore apagará todos os dados armazenados na unidade de disco rígido.

Para ajudá-lo a resolver problemas online, a HP Instant Support Professional Edition lhe fornece diagnósticos de solução automática. Caso você precise entrar em contato com o suporte HP, utilize o recurso de bate-papo online da HP Instant Support Professional Edition. Acesse a HP Instant Support Professional Edition em: www.hp.com/go/ispe.

Acesse o Business Support Center (BSC) em www.hp.com/go/bizsupport para obter as informações mais recentes de suporte online, software e drivers, notificação proativa e entrar em contato com a comunidade mundial de colegas e especialistas da HP.

Caso seja necessário chamar a assistência técnica, fique preparado para executar as etapas descritas a seguir a fim de assegurar que a chamada seja tratada corretamente:

- Esteja em frente ao computador quando ligar.
- Antes de ligar, tome nota do número de série do computador, do número de identificação (ID) do produto e do número de série do monitor.
- Gaste algum tempo tentando solucionar o problema com o técnico.
- Remova qualquer hardware que tenha sido recentemente adicionado ao sistema.
- Remova qualquer software que tenha sido recentemente instalado.
- Execute o CD *Restore Plus!*.



CUIDADO: A execução do CD Restore apagará todos os dados armazenados na unidade de disco rígido.



Para informações sobre vendas e atualizações de garantia (CarePaks), telefone para um fornecedor de serviço autorizado ou revendedor.

Dicas Úteis

Se encontrar problemas no computador, monitor ou software, consulte a lista de sugestões gerais a seguir antes de tomar alguma atitude:

- Verifique se o computador e o monitor estão conectados a uma tomada que esteja funcionando.
- Verifique se a chave seletora de tensão (em alguns modelos) está ajustada na tensão correta de sua região (115 V ou 230 V).
- Verifique se o computador está ligado e se a luz verde de alimentação está acesa.
- Verifique se o monitor está ligado e se a respectiva luz verde está acesa.
- Verifique se o LED de alimentação na parte frontal do computador está piscando em vermelho. As luzes piscando são códigos de erro que ajudarão a diagnosticar o problema. Consulte a seção [“Interpretação das Luzes de Diagnóstico e Códigos Sonoros” na página 25](#) neste guia para obter detalhes.
- Aumente o brilho e o contraste do monitor se o monitor estiver escuro.
- Pressione e mantenha pressionada qualquer tecla. Se o sistema emitir um bipe, isso significa que o teclado deve estar funcionando corretamente.
- Examine todas as conexões de cabo para verificar se há conexões soltas ou incorretas.

- Acione o computador pressionando qualquer tecla do teclado ou o botão Liga/Desliga. Caso o sistema permaneça no modo suspensão, desligue o computador pressionando e mantendo pressionado o botão Liga/Desliga pelo menos por quatro segundos, então pressione o botão novamente para reiniciar o computador. Se o sistema não desligar, desconecte o cabo de alimentação da tomada, aguarde alguns segundos, então conecte-o novamente. O computador será reinicializado caso a inicialização automática em caso de perda de energia tenha sido ativada em Computer Setup. Caso o computador não reinicialize, pressione o botão Liga/Desliga para inicializá-lo.
- Reconfigure o computador após instalar uma placa de expansão ou outro opcional que não seja plug and play. Consulte a seção [“Solução de Problemas de Instalação de Hardware, na página 24”](#) para obter instruções.
- Assegure-se que todos os drivers de dispositivos necessários foram instalados. Por exemplo, se estiver utilizando uma impressora, será necessário um driver para o modelo da impressora.
- Remova qualquer mídia de inicialização (disquete, CD ou dispositivo USB) do sistema antes de ligá-lo.
- Se você tiver instalado um outro sistema operacional diferente do instalado na fábrica, verifique se esse sistema é admitido pelo seu computador.
- Caso o sistema possua várias fontes de vídeo (adaptadores integrados, PCI ou PCI-Express) instaladas (vídeo integrado somente em determinados modelos) e um único monitor, o monitor precisa estar conectado no respectivo conector na fonte selecionada como sendo o adaptador VGA primário. Durante a inicialização, os demais conectores para monitor estarão desativados e, assim, o monitor não funcionará se estiver conectado a qualquer um deles. É possível selecionar qual fonte será a VGA padrão no utilitário Computer Setup.



CUIDADO: Quando o computador está ligado a uma fonte de energia de CA, a placa de sistema é constantemente alimentada por tensão. Você deve desconectar o cabo de alimentação da fonte de energia antes de abrir o computador, a fim de evitar danos à placa de sistema ou a outro componente do sistema.

Solução de Problemas Básicos

Esta seção se concentra em problemas que podem ser encontrados durante o processo de configuração inicial. Um abrangente *Guia de Solução de Problemas* está disponível no CD *Documentação e Diagnósticos* e na biblioteca de referência em <http://www.hp.com.br/suporte>. Selecione seu país e idioma, selecione **Consulte informação sobre suporte e solução de problemas**, digite o número do modelo do computador, e pressione **Enter**.




Solução de Problemas Gerais

Você provavelmente será capaz de solucionar facilmente os problemas gerais descritos nesta seção. Se algum problema persistir e você mesmo não conseguir solucioná-lo ou se você não estiver disposto a executar a operação, entre em contato com um distribuidor ou revendedor autorizado.

Solução de Problemas Gerais

Problema	Causa	Solução
O computador parece estar travado e não desliga quando o botão Liga/Desliga é pressionado.	O controle de software do botão Liga/Desliga não funciona.	Pressione e mantenha pressionado o botão Liga/Desliga durante pelo menos quatro segundos até que o computador seja desligado.
O computador não responde ao teclado ou mouse USB.	O computador está no modo de Espera .	Pressione o botão Liga/Desliga para sair do modo de Espera .
	O sistema travou.	Reinicie o computador.

Solução de Problemas Gerais (Continuação)

Problema	Causa	Solução
 CUIDADO: Ao tentar sair do modo de Espera , não mantenha o botão Liga/Desliga pressionado por mais de quatro segundos. Caso contrário, o computador desligará e você perderá seus dados não salvos.		
A data e o hora exibidos no computador estão incorretos.	A bateria do RTC (relógio em tempo real) talvez precise ser substituída.  Conectar o computador em uma tomada de CA prolonga a vida da bateria do RTC.	Primeiramente, redefina a data e a hora no Painel de controle (o utilitário Computer Setup também pode ser usado para atualizar a data e a hora do RTC). Se o problema persistir, substitua a bateria do RTC. Consulte o <i>Guia de Hardware</i> no CD <i>Documentação e Diagnósticos</i> para obter instruções sobre como instalar uma nova bateria ou entre em contato com o revendedor ou distribuidor autorizado para substituir a bateria do RTC.
O cursor não se move quando as teclas de seta do teclado numérico são usadas.	A tecla Num Lock pode estar ativada.	Pressione a tecla Num Lock . A luz Num Lock deve estar apagada para que você possa utilizar as teclas de seta. A tecla Num Lock pode ser desativada (ou ativada) no utilitário Computer Setup.
Não é possível remover a tampa ou o painel de acesso do computador.	O Bloqueio Inteligente de Tampa, recurso de alguns computadores, está acionado.  Este recurso não está disponível em todos os modelos.	Destrua o Bloqueio Inteligente de Tampa através do utilitário Computer Setup. A Chave de Segurança à Prova de Falhas para Bloqueio Inteligente de Tampa, dispositivo para desativar manualmente o Bloqueio Inteligente de Tampa, pode ser adquirida na HP. Utilize a Chave de Segurança em caso de esquecimento da senha, falta de energia ou mau funcionamento do computador.

Solução de Problemas Gerais (Continuação)

Problema	Causa	Solução
Desempenho fraco do sistema.	O processador está quente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique se o fluxo de ar para o computador não está bloqueado. Deixe uma abertura de 4 polegadas (10,2 cm) na parte traseira da unidade e acima do monitor para permitir a necessária ventilação. 2. Assegure-se de que os ventiladores estejam conectados e funcionando corretamente (alguns ventiladores só funcionam quando necessário). 3. Verifique se o dissipador de calor do processador está instalado corretamente.
	A unidade de disco rígido está cheia.	Transfira dados da unidade de disco rígido para liberar mais espaço no disco.
	Memória insuficiente.	Adicione mais memória.
	Unidade de disco rígido fragmentada.	Desfragmente a unidade de disco rígido.
	O programa acessado anteriormente não liberou memória reservada para o sistema.	Reinicie o computador.
	Vírus na unidade de disco rígido.	Execute o programa antivírus.
	Excesso de aplicativos sendo executados.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Feche os aplicativos desnecessários, para liberar memória. 2. Adicione mais memória.

Solução de Problemas Gerais (Continuação)

Problema	Causa	Solução
Desempenho fraco do sistema. (continuação)	Alguns aplicativos de software, especialmente jogos, sobrecarregam os subsistemas gráficos.	1. Diminua a resolução de exibição para o aplicativo atual ou consulte a documentação que o acompanha para obter sugestões de como ajustar os parâmetros para melhorar o desempenho do aplicativo. 2. Adicione mais memória. 3. Atualize as soluções gráficas.
	Causa desconhecida.	Reinicie o computador.

Solução de Problemas Gerais (Continuação)

Problema	Causa	Solução
O computador desligou automaticamente e o LED de alimentação pisca na cor vermelha duas vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos, e o computador emite um bipe duas vezes. Os bipes continuam durante cinco iterações e depois param. O LED continua piscando até o problema ser solucionado.	<p>A proteção térmica do processador está ativada.</p> <p>O ventilador pode estar obstruído ou não estar girando.</p> <p>OU</p> <p>O dissipador de calor não está corretamente fixado no processador.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assegure-se de que as aberturas de ventilação do computador não estejam obstruídas e o ventilador do processador esteja funcionando. Deixe uma abertura de 4 polegadas (10,2 cm) na parte traseira da unidade e acima do monitor para permitir a necessária ventilação. 2. Abra o gabinete do computador, pressione o botão Liga/Desliga e veja se o ventilador do processador está girando. Se o ventilador do processador não estiver girando, assegure-se de que o cabo do ventilador esteja conectado na placa de sistema. Assegure-se de que o ventilador esteja total e corretamente encaixado ou instalado. 3. Se o ventilador está conectado e encaixado corretamente, mas não está girando, substitua-o. 4. Encaixe novamente o dissipador de calor do processador e verifique se o conjunto do ventilador está fixado corretamente. 5. Entre em contato com um revendedor ou assistência técnica autorizada.

Solução de Problemas Gerais (Continuação)

Problema	Causa	Solução
O sistema não liga e os LEDs na parte frontal do computador não estão piscando.	Não é possível ligar o sistema.	<p>Pressione o botão Liga/Desliga e mantenha-o pressionado por menos de 4 segundos. Caso o LED da unidade de disco rígido passe para a cor verde, então:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verifique se o seletor de tensão, localizado na parte traseira da fonte de alimentação em alguns modelos, está ajustado na tensão correta. O ajuste correto de tensão depende da sua região.2. Remova as placas de expansão, uma de cada vez, até que a luz 5 V_{aux} na placa de sistema se ilumine.3. Substitua a placa de sistema.

Solução de Problemas Gerais (Continuação)

Problema	Causa	Solução
O sistema não liga e os LEDs na parte frontal do computador não estão piscando. (continuação)	Não é possível ligar o sistema. (continuação)	OU Pressione o botão Liga/Desliga e mantenha-o pressionado por menos de 4 segundos. Caso o LED da unidade de disco rígido não passe para a cor verde, então: <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique se a unidade está conectada a uma tomada de energia CA que esteja funcionando. 2. Abra o gabinete e verifique se os cabos do botão Liga/Desliga estão corretamente conectados à placa de sistema. 3. Verifique se ambos os cabos da fonte de alimentação estão corretamente conectados à placa de sistema. 4. Verifique se a luz 5 V_{aux} na placa de sistema está ligada. Se estiver ligada, substitua os cabos do botão Liga/Desliga. 5. Caso a luz 5 V_{aux} na placa de sistema não esteja ligada, então substitua a fonte de alimentação. 6. Substitua a placa de sistema.

Solução de Problemas de Instalação de Hardware

Talvez seja preciso reconfigurar o computador ao incluir ou remover hardware, como uma unidade ou placa de expansão adicional. Se você instalar um dispositivo plug and play, o Windows XP o reconhece automaticamente e configura o computador. Se você instalar um dispositivo que não seja plug and play, deverá reconfigurar o computador depois que concluir a

instalação do novo hardware. No Windows XP, utilize o **Assistente para adicionar hardware** e siga as instruções exibidas na tela.

Solução de Problemas de Instalação de Hardware

Problema	Causa	Solução
Um novo dispositivo não é reconhecido como parte do sistema.	O dispositivo não está posicionado ou conectado corretamente.	Confirme se o dispositivo está apropriada e firmemente conectado e se os pinos no conector não estão tortos.
	O(s) cabo(s) do novo dispositivo externo está(ão) frouxo(s) ou os cabos de alimentação estão desconectados.	Confirme se todos os cabos estão apropriada e firmemente conectados e se os pinos no cabo ou conector não estão tortos.
	O botão Liga/Desliga do novo dispositivo externo não está ligado.	Desligue o computador, ligue o dispositivo externo e, em seguida, ligue o computador para integrar o dispositivo ao sistema do computador.
	Quando o computador informou que a configuração havia sofrido alterações, você não as aceitou.	Reinicialize o computador e siga as instruções para aceitar as alterações.
	Ao ser incluída, uma placa plug and play talvez não se configure automaticamente se a configuração padrão entrar em conflito com outros dispositivos.	Utilize o Gerenciador de dispositivos do Windows XP para cancelar a seleção das definições automáticas da placa e escolha uma configuração básica que não gere conflito entre os recursos. É possível utilizar o utilitário Computer Setup para reconfigurar ou desativar dispositivos a fim de solucionar conflito entre os recursos.

Solução de Problemas de Instalação de Hardware

Problema	Causa	Solução
O computador não é inicializado.	Foram usados módulos errados de memória na atualização, ou os módulos de memória foram instalados no local errado.	<ol style="list-style-type: none">1. Revise a documentação que acompanha o sistema para determinar se você está utilizando os módulos corretos de memória e verificar a instalação correta.2. Observe os bipes e luzes dos LEDs na parte frontal do computador. Consulte a seção “Interpretação das Luzes de Diagnóstico e Códigos Sonoros” na página 25 para determinar as causas possíveis.3. Se o problema ainda assim não puder ser resolvido, entre em contato com o Suporte ao Cliente.
O LED de alimentação pisca na cor vermelha cinco vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos, e o computador emite um bipe cinco vezes. Os bipes continuam durante cinco iterações e depois param. O LED continua piscando até o problema ser solucionado.	A memória está instalada incorretamente ou está com defeito.	<ol style="list-style-type: none">1. Reencaixe os módulos de memória DIMM. Ligue o sistema.2. Reinstale os módulos de memória DIMM, um de cada vez, para isolar o módulo com defeito.3. Substitua a memória fabricada por terceiros por memória fabricada pela HP.4. Substitua a placa de sistema.

Solução de Problemas de Instalação de Hardware

Problema	Causa	Solução
○ LED de alimentação pisca na cor vermelha seis vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos, e o computador emite um bipe seis vezes. Os bipes continuam durante cinco iterações e depois param. O LED continua piscando até o problema ser solucionado.	A placa gráfica não está encaixada corretamente ou está com defeito, ou a placa de sistema está com defeito.	Para sistemas com placa gráfica: <ol style="list-style-type: none">1. Reencaixe a placa gráfica. Ligue o sistema.2. Substitua a placa gráfica.3. Substitua a placa de sistema. Em sistemas com gráficos integrados, substitua a placa de sistema.
○ LED de alimentação pisca na cor vermelha dez vezes, uma vez a cada segundo, seguido por uma pausa de dois segundos, e o computador emite um bipe dez vezes. Os bipes continuam durante cinco iterações e depois param. O LED continua piscando até o problema ser solucionado.	Placa opcional com defeito.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique cada placa opcional removendo as placas uma de cada vez (se forem várias placas) e, em seguida, ligue o sistema para verificar se a falha foi eliminada.2. Assim que uma placa com defeito for identificada, remova e substitua a placa opcional com defeito.3. Substitua a placa de sistema.

Interpretação das Luzes de Diagnóstico e Códigos Sonoros

Esta seção trata dos códigos dos LEDs do painel frontal, bem como dos códigos sonoros que podem ocorrer antes ou durante o POST que não tenham necessariamente um código de erro ou mensagem de texto associada a eles.



Se você visualizar LEDs piscando em um teclado PS/2, procure por LEDs piscando no painel frontal do computador e consulte a tabela a seguir para determinar os códigos de LED do painel frontal.

Os bipes continuam durante cinco iterações e depois param. Os códigos LED do painel frontal continuam piscando até o problema ser solucionado.



As ações recomendadas, na tabela a seguir, são listadas na ordem em que deverão ser executadas.

LEDs de Diagnóstico do Painel Frontal e Códigos Sonoros

Atividade	Bipes	Causa Provável	Ação Recomendável
LED verde de alimentação ligado.	Nenhum	Computador ligado.	Nenhum
LED de alimentação verde pisca a cada dois segundos.	Nenhum	Computador em modo Suspensão para memória RAM (somente determinados modelos)) ou em modo Suspensão normal.	Nenhuma necessária. Pressione qualquer tecla ou mova o mouse para acionar o computador.

LEDs de Diagnóstico do Painel Frontal e Códigos Sonoros (Continuação)

Atividade	Bipes	Causa Provável	Ação Recomendável
LED de Alimentação Vermelho pisca duas vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos. Os bipes continuam durante cinco iterações e depois param. O LED continua piscando até o problema ser solucionado.	2	A proteção térmica do processador está ativada. O ventilador pode estar obstruído ou não estar girando. OU O conjunto dissipador de calor/ventilador não está corretamente fixado no processador.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assegure-se de que as aberturas de ventilação do computador não estejam obstruídas e o ventilador do processador esteja funcionando. Deixe uma abertura de 4 polegadas (10,2 cm) na parte traseira da unidade e acima do monitor para permitir a necessária ventilação. 2. Abra o gabinete do computador, pressione o botão Liga/Desliga e veja se o ventilador do processador está girando. Se o ventilador do processador não estiver girando, assegure-se de que o cabo do ventilador esteja conectado na placa de sistema. Assegure-se de que o ventilador esteja total e corretamente encaixado ou instalado. 3. Se o ventilador está conectado e encaixado corretamente, mas não está girando, substitua-o. 4. Encaixe novamente o dissipador de calor do processador e verifique se o conjunto do ventilador está fixado corretamente. 5. Entre em contato com um revendedor ou assistência técnica autorizada.

LEDs de Diagnóstico do Painel Frontal e Códigos Sonoros

(Continuação)

Atividade	Bipes	Causa Provável	Ação Recomendável
LED de Alimentação Vermelho pisca três vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos. Os bipes continuam durante cinco iterações e depois param. O LED continua piscando até o problema ser solucionado.	3	O processador não está assentado adequadamente ou não está instalado (o que não indica um processador com defeito)	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique se o processador está presente.2. Reencaixe o processador.

LEDs de Diagnóstico do Painel Frontal e Códigos Sonoros

(Continuação)

Atividade	Bipes	Causa Provável	Ação Recomendável
LED de Alimentação Vermelho pisca quatro vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos. Os bipes continuam durante cinco iterações e depois param. O LED continua piscando até o problema ser solucionado.	4	Falha de energia (fonte de alimentação sobrecarregada).	<ol style="list-style-type: none">1. Abra o gabinete e assegure-se que o cabo de 4 fios da fonte de alimentação está encaixado no conector da placa de sistema.2. Verifique se algum dispositivo está causando problemas removendo TODOS os dispositivos conectados (como unidades de disco rígido, disquete ou ópticas e placas de expansão). Ligue o sistema. Se o sistema entrar no POST, então desligue-o e substitua um dispositivo de cada vez, repetindo esse procedimento até ocorrer a falha. Substitua o dispositivo que está provocando a falha. Continue instalando os dispositivos, um de cada vez, para assegurar que todos estejam funcionando corretamente.3. Substitua a fonte de alimentação.4. Substitua a placa de sistema.

LEDs de Diagnóstico do Painel Frontal e Códigos Sonoros

(Continuação)

Atividade	Bipes	Causa Provável	Ação Recomendável
LED de Alimentação Vermelho pisca cinco vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos. Os bipes continuam durante cinco iterações e depois param. O LED continua piscando até o problema ser solucionado.	5	Erro de memória de pré-vídeo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reencaixe os módulos de memória DIMM. Ligue o sistema. 2. Reinstale os módulos de memória DIMM, um de cada vez, para isolar o módulo com defeito. 3. Substitua a memória fabricada por terceiros por memória fabricada pela HP. 4. Substitua a placa de sistema.
LED de Alimentação Vermelho pisca seis vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos. Os bipes continuam durante cinco iterações e depois param. O LED continua piscando até o problema ser solucionado.	6	Erro de pré-vídeo gráfico.	<p>Para sistemas com placa gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reencaixe a placa gráfica. Ligue o sistema. 2. Substitua a placa gráfica. 3. Substitua a placa de sistema. <p>Em sistemas com gráficos integrados, substitua a placa de sistema.</p>

LEDs de Diagnóstico do Painel Frontal e Códigos Sonoros

(Continuação)

Atividade	Bipes	Causa Provável	Ação Recomendável
LED de Alimentação Vermelho pisca sete vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos. Os bipes continuam durante cinco iterações e depois param. O LED continua piscando até o problema ser solucionado.	7	Falha na placa de sistema (a memória ROM detectou a falha antes do vídeo).	Substitua a placa de sistema.
LED de Alimentação Vermelho pisca oito vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos. Os bipes continuam durante cinco iterações e depois param. O LED continua piscando até o problema ser solucionado.	8	Memória ROM inválida, com base em soma de verificação incorreta.	<ol style="list-style-type: none">1. Efetue o flash da memória ROM novamente utilizando o disquete ROMPaq. Consulte a seção "Flash da ROM" do <i>Guia de Gerenciamento de Desktop</i> no CD <i>Documentação e Diagnósticos</i>.2. Substitua a placa de sistema.

LEDs de Diagnóstico do Painel Frontal e Códigos Sonoros (Continuação)

Atividade	Bipes	Causa Provável	Ação Recomendável
LED de Alimentação Vermelho pisca nove vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos. Os bipes continuam durante cinco iterações e depois param. O LED continua piscando até o problema ser solucionado.	9	O sistema é ligado, porém não é inicializado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique se o seletor de tensão, localizado na parte traseira da fonte de alimentação (em alguns modelos), está ajustado na tensão correta. O ajuste correto de tensão depende da sua região. 2. Substitua a placa de sistema. 3. Substitua o processador.
LED de Alimentação Vermelho pisca dez vezes, uma vez por segundo, seguido por uma pausa de dois segundos. Os bipes continuam durante cinco iterações e depois param. O LED continua piscando até o problema ser solucionado.	10	Placa opcional com defeito.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique cada placa gráfica removendo a placa (uma de cada vez se forem várias placas) e, em seguida, ligue o sistema para verificar se a falha foi eliminada. 2. Assim que uma placa com defeito for identificada, remova e substitua a placa opcional com defeito. 3. Substitua a placa de sistema.

LEDs de Diagnóstico do Painel Frontal e Códigos Sonoros

(Continuação)

Atividade	Bipes	Causa Provável	Ação Recomendável
O sistema não liga e os LEDs não estão piscando.	Nenhum	Não é possível ligar o sistema.	<p>Pressione o botão Liga/Desliga e mantenha-o pressionado por menos de 4 segundos. Caso o LED da unidade de disco rígido passe para a cor verde, então:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verifique se o seletor de tensão, localizado na parte traseira da fonte de alimentação, está ajustado na tensão correta. O ajuste correto de tensão depende da sua região.2. Remova as placas de expansão, uma de cada vez, até que a luz 5 V_aux na placa de sistema se ilumine.3. Substitua a placa de sistema.

LEDs de Diagnóstico do Painel Frontal e Códigos Sonoros

(Continuação)

Atividade	Bipes	Causa Provável	Ação Recomendável
<p>○ sistema não liga e os LEDs não estão piscando.</p> <p>(continuação)</p>			<p>OU</p> <p>Pressione o botão Liga/Desliga e mantenha-o pressionado por menos de 4 segundos. Caso o LED da unidade de disco rígido não passe para a cor verde, então:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique se a unidade está conectada a uma tomada de energia CA que esteja funcionando. 2. Abra o gabinete e verifique se os cabos do botão Liga/Desliga estão corretamente conectados à placa de sistema. 3. Verifique se ambos os cabos da fonte de alimentação estão corretamente conectados à placa de sistema. 4. Verifique se a luz 5 V_{aux} na placa de sistema está ligada. Se estiver ligada, substitua os cabos do botão Liga/Desliga. 5. Caso a luz 5 V_{aux} na placa de sistema não esteja ligada, então substitua a fonte de alimentação. 6. Substitua a placa de sistema.